

RAPORTE DE MISION F1 establecido por Guy Henry y Mathieu Weil

8 al 12 diciembre 2003 (Santiago, Puerto Mont, Chiloé)

Identificacion de las limitaciones de la gestion de la calidad en el proyecto SABORES DEL CAMPO

Resumen / Résumé

Los actores del proyecto Sabores del Campo estan motivadas ; recursos y competencias humanas son suficeintes. Mientras que el impacto de la marca para las empresas (ex : Chilolac) no siempre alcanza los resultados planificados.

Las características de la marca no estan ya claramente definidas, ni medibles. Los principales actores de la marca no saben definirla.

Se propone de reorientar y focalizar el proyecto en algunas (3 o 4) empresas de la X region.

La prioridad estara de elegir y definir características medibles por la marca antes de hacer lo mismo con las características de las empresas « socios » de la marca.

La implementacion de un sistema imparcial de certification parece un objetivo muy importante para dar mas valor y reconocimiento a este proyecto y a los otros proyectos de valorisacion por calidad de Indap.

Les acteurs du projet Sabores del campo rencontrés sont motivés ; les ressources et les compétences humaines sont suffisantes. Néanmoins les retombés pour les entreprises concernées (ex : Chilolac) sont parfois en dessous des attentes.

La marque n'est toujours pas bien définie au jour de l'audit. Ces caractéristiques ne sont pas connues et/ou partagées par les acteurs du projet. Les quelques caractéristiques qui font l'objet d'un consensus ne sont pas mesurables.

On propose de recadrer le projet en se concentrant sur une région (Region de los lagos : X), et quelques (3 ou 4) entreprises. La priorité doit être donnée à la définition et à la mesurabilité des caractéristiques de la marque puis dans un deuxième temps à celle des caractéristiques propres à chaque entreprise adhérente.

Il semble enfin que la mise en place à l'échelle du Chili d'un système impartial de reconnaissance/certification tierce partie est aujourd'hui nécessaire si l'on veut que ce projet et que l'ensemble des projets de différenciation par des signes Qualité de l'Indap prennent la valeur ajoutée attendue.

Palabras importantes / Mots clefs

Calidad, características medibles, trazabilidad, pequeño productor, marca sabores del campo, Chilolac, lacteos, Punta Chilen, pasta ajo.

Qualité, caractéristiques mesurables, traçabilité, petit producteur, marque saveur de la campagne, Chilolac,

A. LA MARCA SABORES DEL CAMPO

A.1. OBSERVACIONES.

1. Los principales actores de la marca (Responsable de calidad de Chilolac, Responsable Area de Indap Ancud, Director Comercial Chilolac, Gerenta de Punta Chilen...) no saben definirla.

2. Las características de la marca no están claramente definidas, ni medibles mientras que se observa de algunas características vinculadas a aspectos generales.

Ejemplos de características que están solicitadas por INDAP o adaptadas :

2.1 . Proveedores de materia primas

Un producto que se vende bajo la promoción Sabores del Campo debe estar elaborado :

2.1.1. A partir de materias primas que provienen de proveedores individuales , que son pequeños productores, según la Ley de INDAP, lo que significa que deben poseer menos de doce hectáreas de riego básico, un patrimonio no superior a 100.000 dólares, que el 50% de sus ingresos provengan de la agricultura.

2.1.2. A partir de materias primas que provienen de asociaciones como cooperativas, sociedades comerciales, etc, cuyos integrantes, pequeños productores representan a más del 50% (un volumen estará mejor que un número) de los socios.

2.2. Resolución sanitaria

Un producto de sabores del campo debe estar elaborado :

2.2.1. Por una empresa que puede presentar un certificado sanitario emitido por el ministerio de salud y del ambiente (de qué edad puede ser el certificado ?).

2.2.2. Por una empresa que respeta el Código Sanitario del martes 13 de mayo de 1997 (lo que puede ser diferente de poseer el certificado).

2.3. Atributos de calidad

Un producto de sabores del campo debe presentar una calidad (esta calidad no está definida) que le distingue del estándar.

2.4. Código de Barra .

Un producto de sabores del campo (caso Chilolac) posee un código de barra, pero actualmente está una consideración de carácter comercial y no necesariamente asociado a la calidad.

(Hay que verificar que esto es requisito de Sabores del Campo).

3. Actores de sabores del campo ya tienen su propia marca (producto de Chiloé de Chilolac) lo que da mas confusion.
4. La proporcion de las ventas (menos de 1% por Chololac y mas que 70 % por Punta Chilen) con marca sabores del campo varia mucho.
5. Sabores del Campo es una marca que se dedica a un publico de alto ingreso para INDAP, como se compatibiliza con la estrategia de Chilolac que quiere vender a precio bajos.

A.2. RECOMENDACIONES

1. Reorientar y focalizar el proyecto (F1) en la X region.

Por ejemplo la Provincia de Chiloé y / o otros sectores que puede estar tomado como una experiencia piloto que luego cumpla un efecto demostrativo .

En particular, las empresas Punta Chilen y Chilolac estan interesantes porque sus tamanos, productos, organizacion son muy diferentes.

2. Construir un grupo de trabajo (maximum 8 personas) que incluye INDAP (nacional, regional y areas), personas de Chilolac (proveedores, acopios, planta, comercial), personas de Punta Chilen , mas gente de dos otras empresas de la Region por definir.

3. Definir los atributos de calidad y el « willingness to pay » de los consumidores.

Este trabajo se ha empezado sobre 4 productos (mermelada, queso de cabra, charqui de cabra, aceitunas).

Hacer este trabajo sobre los productos de las empresas seleccionadas.

Eligir algunos atributos como caracteristicas de la marca.

4. Definir las características de la marca como en el ejemplo abajo

Características	Puntos a Controlar	Valoracion	Tolerancia	Metodos a utilizar	Verificador	Registro	Quien y Frecuencia
<u>De marca</u>							
Pequeno Productor	Tamano del predio	Menos de 12 HRB	+ 0,5 HRB	Revision de Escritura de la propiedad	Carpeta de produccion	Carpeta de produccion	<i>Depiende del nivel de control (productor, Centro de acopio, Empresa, Indap, organismo de certificacion)</i>
	Patrimonio del productor	Menos de 100 000 US dolares	+ 5 000 US dolares	Fiscalizacion en terreno	
	
<u>De producto</u>							
Queso producto con leche « sin » antibiotico	Presencia de antibiotico en el leche	Leche con menos de 5 ppb de antibiotico X	+ 0,5 ppb	Compromiso del productor	Existencia del compromiso	Compromiso	
					Analysis del leche cada 10 proveedores por cada proveedor	Registro de analisis del laboratorio de la planta	
...							

Junto con elegir los puntos relevantes de cada producto ; es necesario considerar que estas características puedan estar demostradas o medidas de manera cuantitativa.

Un sistema eficiente de trazabilidad debe permitir verificar el respecto de las características.

- Hacer una descripción muy precisa del método (ver puntos 2, 3, 4) a emplear en orden de capitalizar y transferir la experiencia sobre otros proyectos.
- Implementar un sistema imparcial de certificación o buscar mecanismo que asegure una certificación imparcial

Se necesita por cada recomendaciones abajo de construir un plan de acciones muy detallado (quien, como, cuando). La responsabilidad del diseño y coordinacion es del Departamento de fomento a traves de Francisco Seron.

B. COOPERATIVA CHILOLAC

B.1. OBSERVACIONES

Un mercado favorable (mas demanda que oferta) ; una planta que crece mucho.

Se trata 30 000 000 de litros de leche per año mientras que la capacidad actual es de 70 000 000 y sera de 100 000 000 de litros en el futuro (nuevas infrastucturas)

80% de la produccion es Queso y 20% es mantequilla, yoghourts, queso crema ...

Personas motivadas por el tema de la calidad ; hay recursos humanos que se dedican a la calidad.

Existe un plan de asseguemiento de la calidad : los procedimientos de produccion (SOP) y los procidimientos de sanitacion (SSOP) se aplican / respecten de manera partiella.

Un procedimiento de trazabilidad que fonctionna (es possible llegar de un queso a los proveedores del leche que entraban en la fabricacion de este queso, y a los registros de estos proveedores al Indap).

Una voluntad de seguir variadas "normas" (ISO 9001, ISO 17025, HACCP, Acuerdo Produccion Limpia, ISO 14001, marca "sabores del campo", marca "producto de Chiloé"...)

Productos lacteos en la tienda de Puerto Mont se quedan un tiempo (1 hora, dos horas, doze horas, mas?) non definido en condiciones de frio non acceptables : temperatura ambiente.

Los productos Chilolac se encuentran facilmente en los supermercados de Puerto Mont.

Sus presentaciones estan correctas. Sus precios medios o bajos.

B.2. RECOMENDACIONES

Hay que implementar soluciones para aumentar la produccion de leche sobre la Isla - que hoy es un factor limitante por la planta.

No implementar un sistema tipo ISO 17025 que no corresponde a las actividades del laboratorio.

Respectar el punto 7.6. de ISO 9001 : 2000 es suficiente por un laboratorio de este tipo.

Implementar un sistema minimum que podria servir con cualquier norma.

Este sistema se constituye de :

- Política de calidad y objetivos medibles de la Direccion
- Procidemiento de control de los documentos
- Procidemiento de control de los registros
- Procidemiento de control del producto non conforme
- Procedimiento de accion correctiva

- Procedimiento de accion preventiva
- Procedimiento de auditoria interna
- Procedimiento de trazabilidad
- Plan HACCP completo (que permite en particular de controlar la presencia de madera y carton en zonas de produccion, la sanitation al lado de productos, las contaminaciones cruzadas, la temperatura non conforma en la bodega de Puerto Mont)

Indicar sobre los registros las valores que permiten facilmente a la persona que escribe en el registro, de identificar los productos (materias primas, en curso de elaboracion y final) non conformes.

El nuevo sistema informatico que se construye debe permitir / ayudar el funcionamiento del sistema de calidad.

C. COOPERATIVA PUNTA CHILEN

C.1. OBSERVACIONES

Cooperativa de 17 personas que produce pasta de ajo.

Una gerente motivada.

Un proceso simple.

Locales adaptados por la actividad.

Un material rudimentar sub dimensionado.

C.2. RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de trazabilidad.

D. EXPO MUNDO RURAL

La expo mundo rural toma mas y mas importancia.

El presupuesto de la sexta edicion del 4 al 8 de diciembre 2003 fue de 180 000 000 de pesos chilenos

	2002	2003
Metros cuadros de expo	5 000	20 000
Visitores	160 000	400 000
Intension de negocio	21 000 US dolares	32 000 US dolares
Compras	170 000 000 de pesos chilenos	280 000 000 de pesos chilenos

E. PERSONAS ENCONTRADAS

Juan Francisco Seron : Responsable cooperacion internacional – Indap

Manuel Miranda : Coordinador Nacional Programe Sabores del Campo - Indap

Luis Felipe Bañados de la Jara : Director Regional Indap (Region de los lagos)

Patricia Alejandra Montaldo Lorca : Jefe Departamento de Fomento Indap (Region de los Lagos)

Veronica Barriga : Jefe de agencia de Area de Ancud - Indap

Jaime Mancilla – Indap

Isidoro Maurisqua – Indap

Eduardo Jaramillo Higuera : Gerente general de Chilolac

Christian Jeria : Responsable de Calidad Chilolac

Marcella Gallardo : “Calidad de leche” Chilolac

Cesar Quezara : Jefe de fabricacion Chilolac

? : Responsable del laboratorio : Chilolac

Andrea Curumilla : Gerente Cooperativa Punta Chilen

Luis Saez : Consultador calidad “free lance”

Otros : responsables de centros de acopio y productores de leche

F. PROGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR	RESPONSABLE
LLEGADA A SANTIAGO DEL SR. MATHIEU WEIL INGÉNIEUR QUALITÉ VISITA DE LA EXPO MUNDO RURAL	DOMINGO 07 DE DICIEMBRE DE 2003	SANTIAGO	FRANCISCO SERON.
SALIDA A PTO. MONTT ESPECIALISTA FRANCES Y UN PROFESIONAL DE INDAP CENTRAL.	LUNES 08 DE DICIEMBRE DE 2003.	SANTIAGO	FRANCISCO SERON.
VISITA A LA COOPERATIVA CHILOLAC E INICIO DE AUDITORIA.	MARTES 09 DE DICIEMBRE DE 2003.	ANCUD	FRANCISCO SERON. MATHIEU WEIL
TRABAJO DE AUDITORIA EN LA COOPERATIVA CHILOLAC.	MIÉRCOLES 10 DE DICIEMBRE DE 2003.	ANCUD	FRANCISCO SERON. MATHIEU WEIL.
REUNION DE EVALUACION CON EQUIPO TECNICO DE LA COOPERATIVA Y DISEÑO DE PROGRAMA DE TRABAJO. SE INTEGRA AL TRABAJO EL SR. GUY HENRY DE CIRAD.	JUEVES 11 DE DICIEMBRE DE 2003.	PTO.MONTT	FRANCISCO SERON. MATHIEU WEIL. GUY HENRY DIRECCION REGIONAL.
PRESENTACION DE RESULTADOS Y PROGRAMA DE TRABAJO A LA DIRECCION REGIONAL DE INDAP.	VIERNES 12 DE DICIEMBRE DE 2003.	PTO. MONTT	FRANCISCO SERON. MATHIEU WEIL. GUY HENRY DIRECCION REGIONAL.
REUNION DIRECCION NACIONAL Y DEPTO. DE FOMENTO PRESENTACION DEL TRABAJO REALIZADO. FIRMA DE CONVENIO DE COLABORACION	VIERNES 12 DE DICIEMBRE DE 2003.	SANTIAGO.	FRANCISCO SERON. MATHIEU WEIL. GUY HENRY TONCI TOMIC. DIRECCION NACIONAL.
REGRESO DEL SR. SR. MATHIEU WEIL Y GUY HENRY	SABADO 13 y DOMINGO 14 DE DICIEMBRE DE 2003	SANTIAGO.	FRANCISCO SERON.